



*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

Fundação Ferreira Freire

# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

*Centro de Dia*  
(CD)



Registo n.º 30/85, na Direção Geral da Segurança Social - D.R. n.º 82, III Série, de 07/04/92 / NIPC 500848653  
Tele(f) (m) 239 961242 / 917628907 / Fax: 239 964372 - Largo Ferreira Freire, n.º 1 - 3060-522 Portunhos







## ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	4
DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA I.....	4
Âmbito de Aplicação.....	4
NORMA II.....	4
Legislação e Normativos.....	4
NORMA III.....	4
Definição e Destinatários.....	4
NORMA IV.....	5
Objetivos e Princípios de Atuação.....	5
NORMA V.....	5
Quadro de Pessoal.....	5
CAPÍTULO II.....	6
CONDIÇÕES, CRITÉRIOS E.....	6
PROCEDIMENTO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES.....	6
NORMA VI.....	6
Condições de Admissão.....	6
NORMA VII.....	6
Critérios de Admissão.....	6
NORMA VIII.....	7
Inscrição para Admissão.....	7
NORMA IX.....	7
Gestão da Lista de Espera.....	7
NORMA X.....	8
Procedimentos de Admissão.....	8
NORMA XI.....	9
Acolhimento dos novos Utentes/Clientes.....	9
NORMA XII.....	10
Processo Individual.....	10
CAPÍTULO III.....	10
CUIDADOS E SERVIÇOS POSSÍVEIS EM CD E SUA DESCRIÇÃO.....	10
NORMA XIII.....	10
Cuidados e Serviços.....	10
NORMA XIV.....	12
Refeições - Pequeno Almoço, Almoço, Lanche.....	12
NORMA XV.....	12
Transporte habitual entre a residência do Utente/Cliente e a FFF.....	12
NORMA XVI.....	13
Animação socio cultural no quadro normal da FFF.....	13
NORMA XVII.....	13
Administração de fármacos quando prescrita e articulação com os serviços locais de saúde quando necessário.....	13
NORMA XVIII.....	13
Cuidados de Higiene Pessoal; Produtos de Incontinência e Cuidados de Imagem.....	13
NORMA XIX.....	14



Serviço de Tratamento da Roupa de Uso Pessoal.....	14
NORMA XX.....	14
Serviço de Apoio Psicossocial.....	14
Produtos de Incontinência; Ajudas Técnicas e Chamadas Telefónicas.....	14
NORMA XXII.....	14
Atividades ocupacionais realizadas no exterior e/ou turismo sénior.....	14
NORMA XXIII.....	15
Deslocações e Transportes.....	15
CAPÍTULO IV.....	15
REGRAS DE FUNCIONAMENTO E COMPARTICIPAÇÕES.....	15
NORMA XXIV.....	15
Funcionamento.....	15
NORMA XXV.....	15
Comparticipações, Critérios de Determinação e Pagamentos.....	15
NORMA XXVI.....	19
Tabela de Participações.....	19
NORMA XXVII.....	19
Cobrança.....	19
CAPÍTULO V.....	20
DIREITOS E DEVERES.....	20
NORMA XXVIII.....	20
Direitos e Deveres do Utente/Cliente.....	20
NORMA XXIX.....	21
Direitos e Deveres da Fundação Ferreira Freire.....	21
NORMA XXX.....	22
Direitos e Deveres do (s) Familiares/Responsável (eis) do Utente/Cliente.....	22
NORMA XXXI.....	22
Sanções aplicáveis a Utente/Cliente.....	22
NORMA XXXII.....	23
Livro de Reclamações.....	23
CAPÍTULO VI.....	23
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	23
NORMA XXXIII.....	23
Integração de Omissões/Lacunas.....	23
NORMA XXXIV.....	24
Entrada em Vigor.....	24



# REGULAMENTO INTERNO

## RESPOSTA SOCIAL DE CENTRO DE DIA

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

##### NORMA I

###### Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia (CD) constitui uma das respostas sociais da Fundação Ferreira Freire pessoa coletiva n.º 500.848.653, com sede no Largo Ferreira Freire, n.º 1, 3060-522 Portunhos, com o registo lavrado pelo averbamento n.º 6 à inscrição n.º 30/85, a fls 134 e 134v do Livro n.º 2 e fls 68 verso do Livro n.º 7 das Fundações de Solidariedade Social, com acordo de Cooperação para a Resposta Social de Centro de Dia, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, entrada em vigor a 1 de setembro de 2004 e a última revisão em 1 de abril de 2005.

##### NORMA II

###### Legislação e Normativos

Esta Resposta Social tem atualmente como referencial o Guião Técnico emanado pela Direção Geral da Ação Social, aprovado pelo Despacho do SEIS de 29/11/1996 bem como a Portaria n.º 196-A/2015.

##### NORMA III

###### Definição e Destinatários

- 1- O Centro de Dia (CD) é uma resposta social, desenvolvida essencialmente em equipamento integrado em edifício de Estrutura Residencial Para Idosos da FFF, que consiste na prestação de um conjunto de serviços que contribuem para a manutenção do Utente/Cliente no seu meio sociofamiliar.



- 2- O CD destina-se primordialmente a pessoas com 65 ou mais anos podendo também destinar-se a pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas.

#### **NORMA IV**

##### **Objetivos e Princípios de Atuação**

Constituem objetivos do Centro de Dia designadamente, os seguintes:

- 1- Prestação dos serviços constantes do contrato de prestação de serviços da resposta social de Centro de Dia que satisfaçam necessidades básicas;
- 2- Prestação de apoio psicossocial;
- 3- Fomentar as relações interpessoais entre Utentes/Clientes e destes com outros grupos etários ou sociais por forma a evitar o isolamento;

Rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- 1- Qualidade, eficiência, humanização e respeito pela individualidade;
- 2- Interdisciplinaridade;
- 3- Avaliação das necessidades do Utente/Cliente;
- 4- Promoção e manutenção da funcionalidade e da autonomia;
- 5- Participação e corresponsabilização do Utente/Cliente, responsável (eis) ou familiar(es), na elaboração do plano individual de cuidados.

#### **NORMA V**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta resposta social é o legalmente adequado e é constituído por recursos humanos próprios e prestadores de serviços.



## CAPÍTULO II

### CONDIÇÕES, CRITÉRIOS E

#### PROCEDIMENTO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES

##### NORMA VI

###### Condições de Admissão

1. São condições de admissão cumulativas (1.1+1.2+1.3+1.4) na resposta social CD, as seguintes:
  - 1.1 Residência na área geográfica e de influência da resposta social, com as preferências estatutariamente previstas;
  - 1.2 Possuir idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais, a considerar individualmente após estudo da equipa técnica da FFF;
  - 1.3 Utente/Cliente com apetência ou possibilidade física ou mental para conviver na Estrutura Residencial para Idosos (ERPI).
  - 1.4 Não sofrer de doenças infeto contagiosas e não apresentar perturbação mental grave que ponha em risco a integridade física ou psíquica de outros Utentes/Clientes ou perturbe o normal funcionamento do CD ou da ERPI.

##### NORMA VII

###### Critérios de Admissão

São critérios de ordem de prioridade na admissão dos Utentes/Clientes:

- 1- Situação de dependência que não possa ser gerida noutra resposta social;
- 2- Ausência ou indisponibilidade da Família para assegurar os cuidados necessários;
- 3- Situação de isolamento/vulnerabilidade;
- 4- Utente/Cliente de outra resposta social da FFF;
- 5- Prioridade, em igualdade de circunstâncias, aos residentes e/ou naturais dos lugares da Ex. Freguesia de Portunhos.

**Obs.** Em situação de igualdade de circunstância, será dada prioridade à situação de carência socioeconómica e/ou familiar.

§ Único: A ponderação relativa é definida pela Direção Executiva.



## NORMA VIII

### Inscrição para Admissão

Para efeitos de inscrição, o interessado por si e/ou através de familiar ou pessoa próxima dirige-se à instituição preenchendo uma Ficha de Inscrição da qual constam os dados necessários.

1. A inscrição só é considerada após a efetiva entrega da cópia de todos os seguintes documentos:

1.1 Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do Utente/Cliente e do representante legal, quando necessário;

1.2 Cartão de Contribuinte do Utente/Cliente e do representante legal, quando necessário;

1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente/Cliente e do representante legal, quando necessário;

1.4 Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema de Saúde a que o candidato esteja vinculado;

1.5 Relatório clínico do médico assistente, descritivo da sua situação clínica com a respetiva tabela terapêutica e Boletim de Vacinas.

1.6 Atestado médico comprovativo de que não sofre das doenças referidas no ponto 4 da Norma VI do presente Regulamento;

1.7 Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;

1.8 Quais os serviços pretendidos no âmbito do CD.

## NORMA IX

### Gestão da Lista de Espera

1- A inscrição depois de aceite tem validade de 12 meses, devendo ser renovada pelo candidato e ou familiares, sob pena de caducidade;

2- A ordenação da lista de espera respeitará os critérios definidos;

3- Quando o candidato é contactado para admissão e não aceita a vaga, mas pretende manter a inscrição, será informado que passará para a última posição da lista de espera.



## NORMA X

### Procedimentos de Admissão

1. Aquando da inscrição do candidato, se for o caso, é dado conhecimento da inexistência de vaga, decidindo este ou quem o represente se quer ou não integrar a lista de candidatos (lista de espera).
2. Após a verificação de vaga, compete ao Diretor Técnico ou quem o substitua a instrução do processo de admissão do Utente/Cliente ao CD, o qual é, em tempo, submetido à apreciação e decisão da Direção Executiva.
3. O processo de admissão do Utente/Cliente é instruído com os elementos já facultados aquando da candidatura, sendo obrigatoriamente renovada a entrega dos que se encontrarem caducados, com validade ou utilidade ultrapassada ou cuja renovação seja considerada útil ou premente pela FFF.
4. O processo de admissão concretiza-se com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, assinado pelo Presidente do Conselho de Administração (ou quem o substitua), Utente/Cliente ou quem o represente e seu(s) responsável(eis), nomeadamente pelo pagamento das participações familiar e dos descendentes ou outros familiares, sendo entregue exemplar do Regulamento Interno em vigor.
5. No ato da assinatura daquele contrato é feito o pagamento da participação familiar mensal do mês em que o referido Contrato produz efeitos bem como da participação dos descendentes ou outros familiares se a houver bem como do valor relativo à caução, que será, pelo menos, do montante igual ao do valor mensal da Participação Familiar atribuída ao Utente/Cliente, caução essa que será restituída ao próprio ou aos respetivos herdeiros legais, mediante apresentação da correspondente habilitação de herdeiros, aquando de cessação do Contrato de Prestação de Serviços e sujeita à sua boa execução.
6. A direção técnica procederá à elaboração de uma listagem de todas as candidaturas de Admissão que não possam ser satisfeitas.
7. Em função dos critérios definidos na Norma VII a listagem será atualizada em conformidade.
8. São critérios de exclusão desta listagem elaborada os seguintes:
  - 8.1 Morte do candidato;
  - 8.2 Desistência do candidato;



8.3 Agravamento sensível das condições referidas no ponto 1.4 da Norma VI.

9. Em caso de admissão urgente, serão aplicáveis as normas constantes deste Regulamento que não se mostrarem contrárias à pronta resposta da situação de exceção.

10. Sendo detetado que a sua realidade está desconforme com os referidos nos números 1.5 e 1.6 do nº 1 da Norma VIII deste Regulamento ou que padece de patologia que obrigue a cuidados diferentes dos oferecidos por esta Resposta, poder-se-á proceder quer à imediata rescisão do Contrato de Prestação de Serviços quer à não admissão do Utente/Cliente.

## NORMA XI

### Acolhimento dos novos Utentes/Clientes

1. No caso de admissão do Utente/Cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do CD, nomeadamente, o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira;

2. O período de adaptação do Utente/Cliente, previsto neste regulamento é de 1 mês;

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:

a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o Utente/Cliente;

b) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;

c) Caso existam, realização do inventário dos bens que o Utente/Cliente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;

4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o Utente/Cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Utente/Cliente, de rescindir o contrato.



## NORMA XII

### Processo Individual

Existe, para cada Utente/Cliente, um processo individual, atualizado, numerado e de acesso restrito (nos termos da legislação aplicável) e do qual consta, nomeadamente:

- A identificação do Utente/Cliente;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal, caso existam;
- Identificação e contacto do Médico assistente;
- Identificação da situação social;
- Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
- Programação dos cuidados e serviços;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivos.

O Processo Individual deve conter cópias de todos os documentos importantes do Utente/Cliente e do seu responsável é arquivado em local próprio, atualizado e de acesso reservado, estando organizado de forma a permitir que eventuais elementos relativos a dados de saúde possa ser consultado de forma separada e em ordem a garantir sempre a sua confidencialidade.

## CAPÍTULO III

### CUIDADOS E SERVIÇOS POSSÍVEIS EM CD E SUA DESCRIÇÃO

## NORMA XIII

### Cuidados e Serviços

1. O Centro de Dia pode garantir a prestação dos serviços, conforme contrato de prestação de serviços de resposta social de CD, a saber:



- 1.1 Refeições e apoio na alimentação nomeadamente, almoço e lanche;
  - 1.2 Transporte habitual entre a residência do Utente/Cliente e a FFF e vice-versa em horas pré-estipuladas pela FFF;
  - 1.3 Animação Socio cultural, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - 1.4 Administração de fármacos, quando prescrita;
  - 1.5 Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
  - 1.6 Tratamento de roupa de uso pessoal;
  - 1.7 Higiene Pessoal (um banho semanal).
  2. O Centro de Dia pode ainda disponibilizar outros serviços, não compreendidos no preço/comparticipação base, por conseguinte, mediante pagamento autónomo, variável e adicional, dentro dos condicionalismos legais, com vista à melhoria da qualidade de vida do Utente/Cliente, nomeadamente:
    - 2.1 Pequeno-Almoço;
    - 2.2 Jantar;
    - 2.3 Cuidados de imagem;
    - 2.4 Cuidados de higiene diários;
    - 2.5 Produtos de incontinência, fraldas, pensos higiénicos, cueca fralda, algálias, sacos de urina; pensos para tratamento de feridas crónicas ou agudas;
    - 2.6 Chamadas telefónicas ou outros gastos;
    - 2.7 Ajudas técnicas, nomeadamente, cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, etc.;
    - 2.8 Atividades ocupacionais realizadas no exterior e/ou turismo sénior;
    - 2.9 Deslocações/Transporte;
    - 2.10 Apoio psicossocial;
    - 2.11 Serviço de Apoio Domiciliário complementar.
- § Único: Todos os pagamentos -comparticipações e/ou despesas adicionais- serão efetuados nos serviços administrativos durante o seu horário normal de expediente.



## NORMA XIV

### Refeições - Pequeno Almoço, Almoço, Lanche

1. -Horário habitual das refeições:

Pequeno – Almoço	8h30m às 10h00m
Almoço	12h00m às 14h00m
Lanche	16h00m às 17h30m

2. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de Almoço e Lanche;
3. Poderá ser servido o pequeno-almoço e ou jantar, considerado como outro serviço;
4. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional, podendo ser objeto de alteração, sempre que necessário;
5. As dietas dos Utentes/Clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

## NORMA XV

### Transporte habitual entre a residência do Utente/Cliente e a FFF

1. A resposta social de Centro de Dia assegura o transporte -ida e volta- do Utente/Cliente entre a sua residência e a FFF desde que na área geográfica da Ex Freguesia de Portunhos, mediante um horário e local pré-estabelecido que aquele se compromete a cumprir escrupulosamente sob pena de, naquele dia, não usufruir do serviço, sem qualquer tipo de penalização para a FFF.
2. Caso o Utente/Cliente resida fora da área geográfica da Ex Freguesia de Portunhos, poderá ser cobrado o transporte, sempre num valor social.



## NORMA XVI

### **Animação socio cultural no quadro normal da FFF**

1. O Utente/Cliente usufrui do programa de atividades sócio culturais, lúdicas e recreativas podendo estas ser levadas a cabo conjuntamente com os Utentes/Clientes em ERPI.
2. As atividades no exterior podem ser ou não gratuitas, conhecendo previamente o Utente/Cliente o seu custo, podendo ou não participar.

## NORMA XVII

### **Administração de fármacos quando prescrita e articulação com os serviços locais de saúde quando necessário**

Mediante prescrição médica, durante as horas de permanência em CD é disponibilizado ao Utente/Cliente, a administração dos fármacos prescritos por pessoal devidamente credenciado para o efeito, não obstante o Utente/Cliente ser o responsável pelos cuidados médicos e de enfermagem de que careça, usufruindo da articulação entre os serviços de saúde da FFF e os serviços locais de saúde, nomeadamente, no que respeita à dilucidação de dúvidas quanto à toma de medicamentos ou cuidados de saúde que necessite.

## NORMA XVIII

### **Cuidados de Higiene Pessoal; Produtos de Incontinência e Cuidados de Imagem**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto ao Utente/Cliente e quando prestado contempla as necessidades do Utente/Cliente;
2. A prestação de serviços e cuidados de imagem ao Utente/Cliente pode contemplar, entre outros:
  - Serviço de cabeleireiro/barbeiro, manicure, pédicure e esteticista.



## **NORMA XIX**

### **Serviço de Tratamento da Roupa de Uso Pessoal**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal e exclusivas do Utente/Cliente.

## **NORMA XX**

### **Serviço de Apoio Psicossocial**

Mediante pagamento adicional proposto e aceite casuisticamente e dentro dos condicionalismos legais, o CD pode prestar serviços de apoio psicossocial no sentido de contribuir para a melhoria da qualidade de vida psicológica e social do Utente/Cliente.

## **NORMA XXI**

### **Produtos de Incontinência; Ajudas Técnicas e Chamadas Telefónicas**

Mediante pagamento adicional proposto e aceite casuisticamente o CD pode disponibilizar, entre outros produtos de incontinência, fraldas, pensos higiénicos, cueca fralda.

Pode ainda disponibilizar diversas ajudas técnicas em regime de cedência, aluguer ou mesmo compra tais como cadeiras de rodas, andarilhos, canadianas, ou camas articuladas mediante disponibilidade.

As chamadas telefónicas são imediatamente liquidadas ao valor de mercado.

## **NORMA XXII**

### **Atividades ocupacionais realizadas no exterior e/ou turismo sénior**

O CD pode disponibilizar atividades ocupacionais adicionais em relação ao plano normal de atividades as quais são propostas ao Utente/Cliente e objeto de pagamento adicional e diferenciado, normalmente cobradas antecipadamente e sem direito a reembolso.



## NORMA XXIII

### Deslocações e Transportes

Mediante disponibilidade o CD pode proporcionar meios de transporte para deslocação do Utente/Cliente cujo preço será por este conhecido e aceite podendo ser objeto de liquidação antecipada.

## CAPÍTULO IV

### REGRAS DE FUNCIONAMENTO E COMPARTICIPAÇÕES

## NORMA XXIV

### Funcionamento

Os cuidados e serviços do CD podem ser prestados só aos dias úteis ou também englobando os fins de semana ou ainda durante todos os dias do ano, incluindo feriados, conforme contratualizado.

## NORMA XXV

### Comparticipações, Critérios de Determinação e Pagamentos

1. Esta Norma XXV apenas se aplica às vagas no CD constantes do Acordo de Cooperação entre o Instituto de Segurança Social, IP e a FFF.
2. Considera-se participação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
3. Considera-se agregado familiar, para além do Utente/Cliente desta resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;



- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Não são considerados para efeitos da composição do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

-Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

-Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

4. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

5. O cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

6. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões, designadamente, pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);



e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)

f) Rendimentos prediais, isto é, os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas a cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

g) De capitais os rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem (5%).

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

7. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

§ Único: Para além das despesas referidas em 7. a participação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do agregado familiar, para o cálculo da participação pela frequência desta resposta social.



7.1 O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 7. tem como limite máximo admitido a considerar o valor igual à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

8. Prova dos rendimentos e das despesas fixas:

8.1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

8.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, após efetivação das diligências consideradas adequadas, é devido o valor da comparticipação familiar máxima aplicável;

8.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 8.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

8.2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

9. Montante máximo da comparticipação familiar

9.1. A comparticipação familiar máxima mensal não pode exceder o custo médio real do Utente/Cliente verificado em CD no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

10. Redução da comparticipação familiar

10.1 Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

11. Revisão das comparticipações

11.1. Em regra, as comparticipações contratualizadas, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, considerando-se tacitamente aceites decorridos 15 dias sobre a sua comunicação ou divulgação;

11.2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização da resposta social, designadamente, no rendimento per capita mensal, pode a FFF proceder, de imediato, à revisão da respetiva comparticipação.



## NORMA XXVI

### Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços constantes do nº 1 da Norma XIII, dentro das vagas abrangidas pelo acordo com o Instituto da Segurança Social, IP, é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Só Dias Úteis	Dias Úteis + Fins de semana	Todos os Dias (incluindo feriados)
50%	52,5%	55%

2. A utilização dos serviços constantes do nº 2 da Norma XIII é contratualizada caso a caso, consta do contrato de prestação de serviços e pode atingir uma majoração de 10%, num máximo acumulado até 60% da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar dependendo do serviço e do próprio rendimento per capita supra referido.

## NORMA XXVII

### Cobrança

1. Os pagamentos são efetuados na Secretaria da sede da FFF em dia útil, em horário normal de expediente, ou através de transferência bancária ou envio de cheque.
2. O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuado até ao dia 10 do mês a que disser respeito.
3. O pagamento de outras despesas tais como, fraldas ou transportes, deverão ser efetuadas assim que efetuadas e/ou vencidas.
4. Quando a mora atingir um mês, a FFF tomará as medidas que considere adequadas ao caso, tendo em conta, nomeadamente, a situação socioeconómica do Utente/Cliente e seu agregado familiar, podendo denunciar o contrato de imediato.
5. Não obstante, o pagamento das comparticipações devidas ou outras despesas para além do prazo estabelecido confere o direito à FFF de cobrar uma sobretaxa de 50% do valor em



mora, assistindo-lhe ainda o direito a não receber em singelo qualquer outra prestação devida sem que a mora tenha cessado.

## CAPÍTULO V

### DIREITOS E DEVERES

#### NORMA XXVIII

##### Direitos e Deveres do Utente/Cliente

1. São direitos dos Utentes/Clientes, nomeadamente:
  - 1.1 O respeito pela sua dignidade;
  - 1.2 O respeito pela sua individualidade;
  - 1.3 O respeito pela sua integridade e desenvolvimento da sua personalidade;
  - 1.4 O respeito pela sua autonomia;
  - 1.5 O respeito pela sua capacidade de escolha;
  - 1.6 O respeito pela sua privacidade e intimidade;
  - 1.7 Confidencialidade;
  - 1.8 Igualdade;
  - 1.9 Participação;
  - 1.10 Liberdade de expressão;
  - 1.11 Liberdade religiosa.
2. São ainda direitos dos Utentes/Clientes:
  - 2.1 À prestação de serviços constantes do Regulamento Interno e do contrato de prestação de serviços;
  - 2.2 A receber toda a assistência e conforto possíveis na procura do seu bem-estar e da melhoria da sua qualidade de vida, de acordo com os serviços contratados;
  - 2.3 À inviolabilidade da correspondência;
  - 2.4 A ver tratadas eventuais reclamações, sugestões, que permitam a melhoria dos serviços prestados;



3. São deveres dos Utentes/Clientes:

3.1 Cumprir as normas do Regulamento Interno, quaisquer ordens e prescrições que lhe sejam comunicadas por responsável, bem, como, em especial, deliberações do Conselho de Administração ou Direção Executiva e ainda demais legislação em vigor;

3.2 Receber os Cuidadores em condições normais de respeitosa apresentação e de forma urbana;

3.3 Respeitar os horários em vigor;

3.4 Pagar nos prazos estipulados os valores devidos à FFF;

3.5 Reembolsar a FFF das despesas com medicamentos, fraldas, transportes e outras que lhe digam respeito bem como quaisquer outras importâncias a ela devidas;

3.6 Não introduzir/aceitar na FFF por si ou através de terceiros quaisquer bebidas alcoólicas, medicamentos, produtos ou alimentos, independentemente da sua qualidade ou quantidade, exceto se previamente autorizados por responsável.

## NORMA XXIX

### Direitos e Deveres da Fundação Ferreira Freire

1. São direitos da FFF:

1.1 Exigir do Utente/Cliente o pronto cumprimento das normas do Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços, quaisquer ordens e prescrições que lhe sejam comunicadas por responsável, bem, como, em especial, deliberações do Conselho de Administração ou Direção Executiva e ainda demais legislação em vigor;

1.2 Aplicar sanção ao Utente/Cliente prevista em regulamento interno, de acordo com a equidade e gravidade da situação;

1.3 Rescisão de Contrato de Prestação de Serviços com o Utente/Cliente, mormente em caso de:

1.3.1 Incumprimento reiterado ou grave das regras do regulamento interno, ordem expressamente transmitida ou demais legislação em vigor;

1.3.2 Doença infeto contagiosa, mental ou outra que obste à continuidade da prestação dos serviços;

1.3.3 Não cumprimento atempado das obrigações pecuniárias do Utente/Cliente;



2. São deveres da FFF, enquanto Entidade Gestora da Resposta:
  - 2.1 Proporcionar serviços adequados ao Utente/Cliente dentro dos contratualizados;
  - 2.2 Contribuir, dentro do possível e dos serviços prestados, para a melhor qualidade de vida do Utente/Cliente no seu processo natural de envelhecimento;
  - 2.3 Tratar de forma apropriada, cuidada e expedita reclamações ou conhecimento de eventual situação de negligência, abuso ou maus tratos do Utente/Cliente existindo procedimentos específicos para o efeito.

### NORMA XXX

#### **Direitos e Deveres do (s) Familiares/Responsável (eis) do Utente/Cliente**

##### 1. Direitos:

- 1.1 Participar em atividades na FFF sempre que convidados ou solicitados para tal;
- 1.2 Ver as suas reclamações, desde que fundamentadas, tratadas com diligência e celeridade possíveis.

##### 2. Deveres:

- 2.1. Respeitar o bom nome da FFF independentemente do local ou ocasião, bem como, de todos os colaboradores, Utentes/Clientes, voluntários ou membros de órgãos sociais;
- 2.2 liquidar e/ou promover o pagamento por parte dos Utentes/Clientes de todas e quaisquer verbas devidas à FFF;
- 2.3 Cumprir todos os normativos e legislação aplicáveis, em especial, o Contrato de Prestação de Serviços e o presente Regulamento Interno.

### NORMA XXXI

#### **Sanções aplicáveis a Utente/Cliente**

1. Por princípio, não deve ser aplicada sanção disciplinar sem que o Utente/Cliente usufrua do seu direito ao contraditório.
2. As sanções disciplinares são aplicadas quer pelo Conselho de Administração quer pela Direção Executiva.
3. As sanções a aplicar são as seguintes:



- 3.1 Admoestação;
- 3.2 Repreensão escrita;
- 3.3 Cessação imediata dos serviços e do correspondente Contrato de Prestação de Serviços com justa causa.

## **NORMA XXXII**

### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição (FFF) possui livro de reclamações, que poderá ser requerido na sua Sede junto do Diretor Técnico ou responsável sempre que solicitado.

## **CAPÍTULO VI**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXXIII**

### **Integração de Omissões/Lacunas**

As omissões ao presente Regulamento Interno, desde que não constantes de legislação aplicável, são supridas pelo Conselho de Administração ou Direção Executiva da FFF, a quem compete tomar as deliberações que considere mais adequadas.



Fundação Ferreira Freire

www.fffreire.pt / email: geral@fffreire.pt

Regulamento Interno CD

## NORMA XXXIV

### Entrada em Vigor

O presente regulamento interno entra em vigor a 30 de Dezembro de 2016.

Elaborado em: Portunhos,

Local: Fundação Ferreira Freire

A Direção Executiva

